**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**DEFINICJE**

1. Na potrzeby niniejszego postępowania i w celu uzgodnienia pojęć Strony oświadczają, że podanym niżej określeniom przypisują następującą treść:

**System** – oznacza Komputerowy Zintegrowany System Zarządzania ZWiK Sp. z o. o. w Szczecinie, tj.: oprogramowanie systemowe, bazodanowe i narzędziowe, środowisko informatyczne i podsystemy czyli aplikacje użytkowe ZAMAWIAJĄCEGO, podlegające usługom opisanym w niniejszym zamówieniu, do którego autorskie prawa majątkowe posiadają, odnośnie wydzielonych części:

1. Asseco Data Systems S.A.:
2. INKASENT oraz KOM - INKASO PRO - do odczytów wodomierzy,
3. KOM – MEDIA - do rozliczeń odbiorców usług działalności podstawowej dostaw wody i odprowadzania ścieków, wystawiania faktur za działalność podstawową,
4. KOM – MEDIA – moduł definiowania, sortowania i filtrowania wykazów.
5. KOM – MEDIA – do obsługi POLECEŃ ZAPŁATY automatycznie pobieranych należności z kont klientów po ich wniosku o taką usługę.
6. KOM – MEDIA moduł WODOMIERZOWNIA.
7. KOM – MEDIA – moduł umowy, moduł aneksy i ustawianie w nich formy płatności.
8. KOM – MEDIA interfejs współpracy z podsystemem SAPPEL poprzez import danych o wodomierzach do SAPPEL i eksport danych o odczytach do KOM-MEDIA.
9. KOM – NET – do ewidencji obiektów technicznych na tych sieciach (hydrantów, przyłączy, studni wodociągowych, pompowni ścieków, przepompowni wody,) oraz do budowy bazy o tych sieciach i obiektach zawierającej istotne dane do pracy w terenie: miejsce zamontowania poszczególnych obiektów technicznych, przebiegi magistrali wodociągowych i kanalizacyjnych, przyłączy, informacje o materiale, roku budowy, zdjęcia z kamery wewnątrz rurociągów, nachylenie, wypełnienie, inne.
10. KOM – NET – granice eksploatacji, wrysowywanie granic eksploatacji w podglądzie.
11. KOM – NET - integracja granic eksploatacji z modułem umowy z klientami.
12. KOM – NET – wizualizacja wodomierzy i umiejscowienia wodomierzy spoza kartoteki.
13. KOM – NET - moduł ZLECEŃ do rozliczeń odbiorców usług działalności dodatkowej, usług wykonywanych na sieciach wodociągowych i kanalizacyjnych oraz ewidencji awarii.
14. KOM – NET – moduł integracji z systemem KOM - BOK w zakresie wspólnej bazy kontrahentów, jednolitego słownika ulic, kalkulacji kosztów i przygotowywania faktur za usługi dodatkowe i centralnego wystawiania faktur w Biurze Obsługi Klienta.
15. KOM – NET – Kary za ścieki - do naliczania obciążeń karnych za przekroczenia ilości oraz jakości zrzucanych ścieków.
16. KOM – NET – Inwestycje i Remonty.
17. KOM – BOK – do ewidencji korespondencji i obiegu dokumentów oraz elektronicznej postaci dokumentów. Zarządzania załatwianiem spraw, obiegiem, opisem i terminami faktur.
18. KOM – BOK do ewidencji umów.
19. e-BOK - internetowa obsługa klientów.
20. KOM – NET SL – do ewidencji składników sprzętu komputerowego i licencji oprogramowania, operacji, wymian, konserwacji, wystawiania dokumentów księgowych i wewnętrznych.
21. KOM - NET ST do ewidencji składników środków trwałych w Spółki poza sprzętem komputerowym oraz wystawiania dokumentów księgowych OT, LT, MT.
22. KOM-NET interfejs współpracy z podsystemem Kadry-Płace Axapta People.
23. WYPOSAŻENIE – do ewidencji ilościowej.
24. Kasa Zapomogowo - Pożyczkowa.
25. KADRY – PŁACE – w zakresie archiwum danych w bazie Progress.
26. ZBYT – WODA - w zakresie archiwum danych w bazie Progress.
27. Microsoft i DahliaMatic Sp. z o.o.:
28. Dynamics AX – Księga Główna.
29. Dynamics AX – FINANSE.
30. Dynamice AX - ŚRODKI TRWAŁE do ewidencji środków trwałych Spółki.
31. Dynamics AX – kreator raportów Środki Trwałe.
32. Dynamics AX – HOME BANKING do dokonywania zapłat, przelewów na konta kontrahentów oraz pracowników drogą elektroniczną i przyjmowanie zapłat.
33. Dynamics AX – do obsługi, WINDYKACJI należności, księgowania zapłat.
34. Dynamics AX - do obsługi KASY.
35. Dynamics AX – do obsługi sklepu Wodomierzy
36. Dynamics AX – ANALIZY BIZNESOWE.
37. Dynamics AX – moduł magazynów przyjmowania i wydawania materiałów, wydawania sortów w Magazynie Odzieżowym.
38. Dynamics AX – INWENTARYZACJA
39. Dynamics AX - NARZĘDZIOWNIA
40. Interfejs współpracy Dynamics AX z podsystemem Kadry-Płace Axapta People.
41. Asseco Data Systems S.A. i DahliaMatic Sp. z o.o. w zakresie interfejsów współpracy:
42. INTEGRACJA podsystemu KOM – NET, KOM - BOK z podsystemem Dynamics AX w zakresie wspólnej bazy kontrahentów, wspólnej korespondencji, punktów sieci i jednolitego słownika ulic.
43. Integracja podsystemu KOM-MEDIA i Dynamics AX w zakresie należności naliczonych klientom, rozrachunków z klientami, faktur za działalność podstawową, zapłat i sald.
44. INTERGACJA podsystemu e-BOK i Dynamics AX w zakresie należności naliczonych klientom, faktur wystawianych za działalność podstawową i pomocniczą.
45. INTERGRACJA podsystemu KOM-BOK, KOM-NET i Dynamics AX w zakresie zapłat i niezapłaconych należności.
46. INTEGRACJA podsystemów Środki Trwałe w Dynamics AX, KOM-BOK i Ewidencja Sprzętu i Licencji.
47. INTEGRACJA podsystemów Inwestycje i Remonty, KOM-NET i Środki Trwałe w Dynamics AX.
48. INTEGRACJA podsystemów e-BOK, KOM-BOK.
49. Interfejsy współpracy w systemami informatycznymi ZUS.
50. Interfejsy współpracy z systemami informatycznymi banków.
* Asseco Data Systems S.A. i DST Sp. z o. o. w zakresie interfejsów współpracy:

Integracja podsystemów Axapta People Kadry-Płace i KOM-BOK, KOM-NET.

* Asseco Data Systems S.A. i Gaxam Sp. z o.o. w zakresie interfejsów współpracy:

Integracja podsystemów GxNet i KOM-BOK, KOM-NET.

* ORACLE
1. Baza danych Oracle Database Standard Edition procesor Perpetual na dwa procesory dla wszystkich powyżej wymienionych podsystemów Systemu oraz instancja bazy Oracle programu CS-17 firmy CSMS z Pszczyny wraz z replikacją.
2. Baza danych Oracle na 2 procesory dla aplikacji e-BOK;
* Asseco Data Systems S.A. i Gaxam Sp. z o. o. w zakresie interfejsów współpracy:

Integracja podsystemów KOM-xxx i wdrażanego systemu GIS firmy Gaxam Sp. z o.o.

**Oprogramowanie** – zbiór programów Systemu obejmującego współpracujące ze sobą podsystemy i moduły.

**Podsystem** – wydzielona funkcjonalnie i tematycznie część systemu, aplikacja użytkowa.

**Moduł** – wydzielona funkcjonalnie i tematycznie część podsystemu.

**Infrastruktura informatyczna** – całość instalacji zawierająca sprzęt komputerowy, serwery, biblioteki, macierze, routery, firewalle, sprzęt sieciowy, backupowy i teletransmisyjny, elementy sieci komputerowej obejmujące sieci lokalne, rozlegle, oprogramowanie systemowe, bazodanowe i narzędziowe, środowisko informatyczne i podsystemy czyli aplikacje użytkowe ZAMAWIAJĄCEGO.

**Polisy serwisowe firm trzecich –** prawo do nowych wersji oprogramowania narzędziowego oraz do wsparcia technicznego dostępnego za okresowo wnoszoną opłatą należną producentowi z tytułu eksploatacji produktów objętych licencją.

**Baza serwerowo-bazodanowa i środowisko** – oznacza sprzęt komputerowy, bazy danych i środowisko narzędziowe warunkujące poprawną pracę podsystemów.

**Sprzęt** – oznacza sprzęt serwerowy, bibliotekę taśmową, macierze dyskowe, interfejsy Fibre Channel i sprzęt sieciowy podlegający usługom szybkiego uruchomienia.

**Usługa** – jakakolwiek czynność wykonywana na podstawie niniejszej umowy przez WYKONAWCĘ dla ZAMAWIAJĄCEGO.

**Awaria** – błąd całkowicie uniemożliwiający eksploatację Systemu lub uniemożliwiający realizację podstawowych procesów realizowanych przez System lub powodujący uszkodzenie lub utratę danych, skutkującą brakiem możliwości korzystania z Systemu i nie pozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Systemu, aby obejść skutki błędu.

**Usterka** – błąd ograniczający funkcjonalność lub wydajność Systemu**,** nie wpływający jednak na podstawowe procesy realizowane przez System.

**Szybkie uruchomienie –** uruchomienie i oddanie do eksploatacji w określonym czasie poszczególnych podsystemów i całości Systemu w przypadku awarii.

**Wsparcie techniczne** – pomoc techniczna, wskazówki, odpowiedzi na pytania, udzielanie porad i konsultacji w trybie on - line przy eksploatacji Systemu udzielane telefonicznie lub osobiście przez konsultantów WYKONAWCY pracownikom ZAMAWIAJĄCEGO. Wsparcie techniczne dotyczy również usuwania awarii i usterek wynikających z błędów ZAMAWIAJĄCEGO przy eksploatacji Systemu.

**Asysta** – asysta przy eksploatacji Systemu oraz jego poszczególnych części poprzez periodyczne sprawdzanie logów poszczególnych elementów Systemu, sprzętu, systemów operacyjnych, baz danych, środowiska informatycznego, poszczególnych aplikacji użytkowych, kontrolę parametrów wydajnościowych poszczególnych elementów Systemu**,** diagnostykę i usuwanie przyczyn nieoptymalnej pracy poszczególnych elementów Systemu i Systemu jako całości oraz udzielanie porad w w/w zakresie. Asysta dotyczy również usuwania awarii i usterek wynikających z błędów ZAMAWIAJĄCEGO przy eksploatacji Systemu.

**Konsultacja** – pomoc techniczna, wskazówki, odpowiedzi na pytania udzielanie porad przy eksploatacji Systemu, propozycje nowych rozwiązań udzielane pracownikom ZAMAWIAJĄCEGO ustalonym w załączniku nr 1 w terminie nie dłuższym niż 14 dni od zgłoszenia zapytania.

**Optymalizacja procesów przetwarzania** – analiza, diagnostyka pracy poszczególnych elementów **Systemu** i zmiana / poprawa organizacji procesów przetwarzania, parametrów, kodów aplikacji użytkowych w celu szybszego przetwarzania danych oraz poprawa ergonomii pracy w poszczególnych podsystemach i całości Systemu.

**Czas reakcji** – czas od momentu wysłania przez ZAMAWIAJĄCEGO zgłoszenia awarii lub usterki faxem lub pocztą elektroniczną do momentu otrzymania informacji od WYKONAWCY (faksem lub pocztą elektroniczną) o sposobie i terminie usunięcia awarii lub usterki.

**Zgłoszenie awarii lub usterki -** wysłanie przez upoważnionego przedstawiciela ZAMAWIAJĄCEGO faxem lub pocztą elektroniczną informacji o awarii lub usterce. Upoważnionymi przedstawicielami ZAMAWIAJĄCEGO są pracownicy wyszczególnieni w załączniku nr 1 do umowy.

**Faktura** – odpowiedni i wystawiony zgodnie z obowiązującymi przepisami na podstawie PROTOKOŁU ODBIORU dokument księgowy, na podstawie którego dokonywana jest zapłata.

**Siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, uniemożliwiające wykonanie zobowiązań określonych w umowie, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia przez Strony nawet przy zachowaniu najwyższej staranności, np. wojna, strajk, klęska żywiołowa.

**Szkolenie użytkowników** – szkolenie przeprowadzone przez WYKONAWCĘ w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO dotyczące korzystania z podsystemów i Systemu.

**Wydawnictwa** – wszelkie zestawienia generowane przez podsystemy.

**Upgrade** - nowa wersja oprogramowania, która w stosunku do poprzedniej wersji ma zmienioną specyfikację.

**Update** – nowa wersja oprogramowania, która w stosunku do poprzedniej wersji ma usunięte awarie i usterki, natomiast ma niezmienioną lub zmienioną w nieznacznym stopniu specyfikacje.

**CUP –** skrót Centrum Utrzymania Produktów, pion serwisowy WYKONAWCY realizujący obsługę serwisową ZAMAWIAJĄCEGO.

**Usługi dodatkowe** – inne usługi, które nie mieszczą się w zakresie niniejszej umowy i nie są objęte miesięczną opłatą, których wykonanie ZAMAWIAJĄCY odrębnie zleci WYKONAWCY.

**Godziny pracy WYKONAWCY** – godziny od 7:30 do 16:30 w dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy**.** Do czasu pracy WYKONAWCY wlicza się okres poza w/w zakresem związany z realizacją obsługi awarii w toku.

**Godziny pracy ZAMAWIAJĄCEGO** – godziny od 7:00 do 16:00 dla biur oraz pełna doba tj.: 24 godziny 7 dni w tygodniu dla wydziałów eksploatacyjnych.

**Gotowość do wykonywania usług –** pozostawanie jednego konsultanta WYKONAWCY do dyspozycji ZAMAWIAJĄCEGO w celu wykonywania usług konsultacyjnych.

**Błędy proceduralne –** błędy użytkowników **Systemu** polegające na wykonywaniu działań niezgodnie z Dokumentacją, z pominięciem ustalonej procedury, kolejności i kompletności tworzonych dokumentów, zdarzeń, dat itp.

**Backup –** wykonywanie kopii bezpieczeństwa danych lub oprogramowania

**restore** - przywracanie systemu, danych, oprogramowania z kopii bezpieczeństwa.

**weryfikacji backupów** – sprawdzanie poprawności wykonania kopii bezpieczeństwa.

**weryfikacja restore** – sprawdzanie poprawności wykonania przywrócenia systemu, danych lub oprogramowania z kopii bezpieczeństwa.

**Opieka Serwisowa** - oznacza serwis Systemu świadczony przez WYKONAWCĘ na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO zgodnie z postanowieniami niniejszej umowy, którego zakres określony jest w § 6.

**PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie następujących usług przez WYKONAWCĘ na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO:

1. sprawowanie opieki autorskiej i opieki serwisowej nad Systemem;
2. usuwanie awarii Systemu w sposób ciągły, w najkrótszym technicznie możliwym terminie nie dłuższym niż 24 godziny od zgłoszenia;
3. utrzymywanie zespołu specjalistów do realizacji usług dodatkowych zlecanych odrębnymi zamówieniami, rozliczanych według stawek, w tym usuwanie awarii infrastruktury informatycznej w najkrótszym technicznie możliwym terminie nie dłuższym niż 72 godziny (trzy doby) od dokonania zamówienia;
4. świadczenie usługi wsparcia technicznego i asysty przy eksploatacji Systemu.
5. Świadczenie usług dodatkowych zlecanych odrębnymi zamówieniami, rozliczanymi według stawek podanych przez Wykonawcę w ofercie – FORMULARZU Nr 1.
6. monitorowanie terminów odnawiania polis serwisowych firm trzecich oraz pomoc w terminowym otrzymywaniu tych polis. Warunki i dostawa polis serwisowych firm trzecich nie są przedmiotem niniejszego zamówienia.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo zrealizowania usług dodatkowych w mniejszych ilościach niż zostały przewidziane w formularzu nr 1 – ofercie warunków wykonania zamówienia. Ostateczna ilość wynikać będzie z zamówień złożonych przez Zamawiającego w okresie trwania umowy. Realizacja przedmiotu zamówienia w mniejszych ilościach nie będzie powodować żadnych roszczeń po stronie Wykonawcy z tego tytułu w stosunku do Zamawiającego.
8. Uzyskanie wszelkich ewentualnych zgód i aprobat wynikających z ingerencji w inne programy lub urządzenia związane z przedmiotem zamówienia obciążają Wykonawcę.

**SPRAWOWANIE OPIEKI AUTORSKIEJ**

**I OPIEKI SERWISOWEJ NAD OPROGRAMOWANIEM**

1. Zakres opieki autorskiej, opieki serwisowej oraz praw ZAMAWIAJĄCEGO wynikającej z tejże opieki, obejmuje:

a) stały audyt nad Oprogramowaniem w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania, istniejących na dzień udzielenia ZAMAWIAJĄCEMU licencji, z obowiązującymi przepisami prawa polskiego dotyczącymi tych funkcji; audyt obejmuje zgodność z przepisami o randze ustawy lub rozporządzenia oraz wymaganiami eksploatowanych przez Zamawiającego interfejsów współpracy Systemu z oprogramowaniem ZUS i banków;

b) przygotowywanie upgrade’ów w zakresie objętym audytem nad Oprogramowaniem – z tym, że WYKONAWCA rozpocznie prace mające na celu przygotowanie upgrade’u nie później niż w dniu opublikowania odpowiednich przepisów wykonawczych i wykona je w takim terminie, aby termin udostępnienia/instalacji upgrade’u Oprogramowania pozwalał na jego zastosowanie zgodnie z terminem wejścia w życie zmienionych lub nowych przepisów; w przypadku, gdyby termin opublikowania przepisów wykonawczych nie pozwalał na przygotowanie Upgrade’u w tym terminie, strony uzgodnią w formie pisemnej pod rygorem nieważności inny termin wprowadzenia zmian z uwzględnieniem możliwości realizacji w jak najkrótszym czasie;

c) prowadzenie prac rozwojowych mających na celu modernizację Oprogramowania oraz usprawnianie jego funkcji z uwzględnieniem, w miarę możliwości, sugestii ZAMAWIAJĄCEGO zawartych w planie rozwoju Oprogramowania;

d) udostępnienie lub dostawa Upgrade’ów w ramach opłaty serwisowej oraz świadczenie związanych z tym usług, w szczególności: instalacja, konfiguracja, testowanie, dostarczenie odnośnej dokumentacji i szkolenia z obsługi, które będą wdrażane bez dodatkowych opłat, z wyjątkiem wizyt w siedzibie Zamawiającego, które wymagają odrębnego zamówienia i podlegają rozliczeniom według stawek zawartych w umowie;

e) możliwość korzystania z krótkich konsultacji telefonicznych za pośrednictwem wydzielonych linii telefonicznych „hot-line” w godzinach pracy WYKONAWCY w celu:

- pomocy w przypadku trudności w wykonaniu prac operatorskich;

- pomocy w diagnostyce problemów związanych z działaniem Oprogramowania.

f) przyjmowanie zgłoszeń usterek.

g) usuwanie awarii i usterek Systemu w czasie określonym w ust. 9 i zgodnie z opisem w ust. 11 niniejszego rozdziału.

h) administrowanie bazą danych Oracle Systemu wraz z instancją dla programu CS-17.

**2.** Ustala się następujące szczegółowe warunki świadczenia usług serwisowych:

a) ZAMAWIAJĄCY ma prawo do zdalnych konsultacji w zakresie eksploatacji Systemu, w nielimitowanym wymiarze.

b) ZAMAWIAJĄCY ma prawo do żądania usuwania przez WYKONAWCĘ awarii i usterek wynikających z błędów ZAMAWIAJĄCEGO lub wykonania innych prac na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO (np. związanych z migracją danych, rozwiązywaniem problemów lub awarii infrastruktury serwerowej lub bazodanowej) w wymiarze do 10 godzin w danym miesiącu, które niewykorzystane przechodzą na następne miesiące do końca obowiązywania umowy.

c) ZAMAWIAJĄCY ma prawo do wykonywania przez WYKONAWCĘ prac administracyjnych i konfiguracyjnych Systemu związanych ze zmianami schematu organizacyjnego u ZAMAWIAJĄCEGO, grup uprawnień, sposobów rozliczeń, planu kont, interface do systemów zewnętrznych, itp. działań wpływających na istotne różnice w stosunku do przyjętego sposobu działania wdrożonego Systemu, w nielimitowanym wymiarze.

**3.** Dla skorzystania z usług wymienionych w ust. 2 litera od a do c ZAMAWIAJĄCY zobowiązany jest do przesłania zgłoszenia elektronicznego wg zasad opisanych w ust. 4.

**4.** Ustala się następujące zasady obsługi zgłoszeń serwisowych:

a) Zgłoszenia awarii lub usterek Systemu oraz potrzeby pomocy technicznej lub konsultacji dokonywane są w godzinach pracy WYKONAWCY,

b) Zgłoszenia będą kierowane do Centrum Utrzymania Produktów (CUP) WYKONAWCY i rejestrowane w systemie informatycznym WYKONAWCY.

c) W ramach CUP, konsultant HelpDesku przyjmuje on-line zgłoszenia e-mailem podanym przez Wykonawcę i bieżąco informuje Zamawiającego o ich realizacji.

**5**. Zgłoszenia powinny zawierać:

1. dane osoby uprawnionej do dokonywania zgłoszenia,
2. dane osoby/działu której zgłoszenie dotyczy,
3. podsystem/moduł którego zgłoszenie dotyczy,
4. opis problemu,
5. krytyczność problemu (klasyfikacja wg ustępu 9),
6. załącznik w postaci tzw. zrzutu ekranu np. w przypadku komunikatu o błędzie.

**6.** Zgłoszenia (poza krótkimi konsultacjami telefonicznymi) winny być przesyłane za pomocą poczty elektronicznej.

**7.** Wykaz osób uprawnionych do dokonywania zgłoszeń ze strony ZAMAWIAJĄCEGO będzie zawierał załącznik do umowy.

**8.** Zestawienie zarejestrowanych przez CUP zgłoszeń, będzie udostępniane ZAMAWIAJĄCEMU na jego życzenie. O formie udostępnianego rejestru decydują narzędzia informatyczne eksploatowane przez WYKONAWCĘ.

**9.** Ustala się następującą klasyfikację zgłoszeń – według poziomu krytyczności:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Rodzaj usterki | Awaria [godz. ciągłe] | Usterka[godz. robocze] | Konsultacja[godz. robocze] |
| max czas rozpoczęcia prac od momentu otrzymania zgłoszenia | Standard | 2 | 4 | - |
| max czas usunięcia | Standard | 24 | 40 | 80 na udzielenie odpowiedzi |

**10.** W przypadku, gdy ze względów technicznych usunięcie usterki Systemu w wyżej określonych terminach okaże się niemożliwe, Wykonawca wskaże Zamawiającemu tymczasowe rozwiązanie zastępcze. Usterka zostanie usunięta w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych.

**11**. Opis usuwania awarii Systemu.

a) WYKONAWCA zobowiązuje się do podjęcia działań serwisowych w terminie do 2 godzin od momentu otrzymania od ZAMAWIAJĄCEGO zgłoszenia faxem, e‑mailem lub telefonicznie na wskazany przez WYKONAWCĘ numer w dni robocze poniedziałek – piątek godz. 7:30 – 16:30. Awarie zgłoszone w dni ustawowo wolne od pracy lub po godzinie 16:30 traktowane będą jako zgłoszone pierwszego dnia roboczego o godzinie 7:30.

b) Działania serwisowe polegają na przeprowadzeniu analizy stanu faktycznego, postawieniu diagnozy, ustaleniu sposobu usuwania awarii, powiadomieniu ZAMAWIAJĄCEGO o sposobie i przewidywanym terminie usunięcia awarii oraz usunięciu awarii i przywróceniu funkcjonalności całości Systemu wraz z  poprawnymi i aktualnymi bazami danych oraz aplikacjami użytkowymi.

c) Prace zmierzające do przywrócenia funkcjonalności całości Systemu, tj.: działania wszystkich aplikacji użytkowych będą prowadzone w sposób ciągły. Zakończenie wszystkich prac nastąpi w najkrótszym technicznie możliwym terminie - nie dłuższym niż 24 godziny (jedna doba) od daty zgłoszenia.

* + - * 1. **12.** Ustala się następującą obsługę zgłoszeń i tryb postępowania:

a) Zgłoszenie awarii lub usterki Oprogramowania:

w przypadku wystąpienia w trakcie użytkowania systemu awarii lub usterki, uprawniony użytkownik dokonuje zgłoszenia do HelpDesku WYKONAWCY.

b) Po otrzymaniu zgłoszenia awarii lub usterki WYKONAWCA nawiąże kontakt ze zgłaszającym w celu ustalenia ważności awarii lub usterki i prześle emailem potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia wraz z przewidywanym terminem zakończenia realizacji zgłoszenia.

c) W przypadku gdy zgłoszenie nie zostało zakwalifikowane przez WYKONAWCĘ jako awaria lub usterka, ani konsultacja, a jego rozwiązanie można zakwalifikować jako płatną usługę dodatkową, WYKONAWCA bezzwłocznie zawiadomi o tym ZAMAWIAJĄCEGO dając mu pełne wyjaśnienie wraz z ofertą. Dalsze postępowanie będzie prowadzone jak przy procedurze obsługi płatnych usług dodatkowych.

**13.** Ustala się następujący sposób przekazywania informacji o sposobie usuwania awarii lub usterki:

1. Po podjęciu działań serwisowych w wyniku zgłoszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO awarii lub usterki albo potrzeby konsultacji WYKONAWCA przekaże ZAMAWIAJĄCEMU emailem, informację o sposobie usunięcia awarii lub usterki lub etapie na jakim jest usuwanie awarii lub usterki albo udzieli konsultacji lub poinformuje o terminie udzielenia konsultacji.
2. Po otrzymaniu informacji o usunięciu awarii lub usterki ZAMAWIAJĄCY przeprowadzi weryfikację i potwierdzi usunięcie awarii w terminie do 4 dni lub usterki do 14 dni.

**14.** W razie odmiennej opinii stron, sytuacji spornych, lub też w przypadkach nieokreślonych umową, wątpliwości związane ze zgłoszoną awarią lub usterką wyjaśniają reprezentanci Stron ustaleni w umowie lub upoważnieni zastępcy.

**15.** WYKONAWCA oświadcza, że zapewnia odpowiedni poziom wyszkolenia swoich pracowników i współpracowników, wystarczający do prowadzenia prac określonych w umowie oraz pomocy ZAMAWIAJĄCEMU w zakresie eksploatacji, a także rozwoju Systemu.

**16.** WYKONAWCA zobowiązuje się do utrzymywania w gotowości zespołu programistów dla wykonania modyfikacji Systemu.

**17.** Wykaz osób WYKONAWCY (imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu) uprawnionych do przyjmowania zgłoszeń o awariach i usterkach oraz do świadczenia usług asysty, wsparcia i konsultacji będzie zawierał załącznik do umowy. WYKONAWCA zobowiązuje się do jego bieżącej aktualizacji w przypadkach zmian personalnych.

**USŁUGI DODATKOWE.**

**1.** Płatne usługi dodatkowe obejmują usługi informatyczne wykraczające poza zakres określony w umowie, a w szczególności:

1. Usuwanie awarii infrastruktury informatycznej Zamawiającego w sposób ciągły w najkrótszym technicznie możliwym terminie nie dłuższym niż 72 godziny (trzy doby) od dokonania zamówienia.
2. Modyfikacje Systemu wykonywane na życzenie ZAMAWIAJĄCEGO.
3. Rozbudowę Systemu wykonywaną na życzenie ZAMAWIAJĄCEGO.
4. Wdrożenie nowych wersji Systemu z wyłączeniem nowych wersji uaktualnień wynikających z przepisów prawa o randze ustawy lub rozporządzenia oraz wymaganiami eksploatowanych przez Zamawiającego interfejsów współpracy Systemu z oprogramowaniem ZUS i banków.
5. Wszelkie zmiany w Systemie (w tym optymalizacja parametrów Systemu) wynikające ze zmiany sprzętu, wersji bazy danych lub systemu operacyjnego (np. przeniesienie danych).
6. Usuwanie skutków błędów popełnionych przez ZAMAWIAJĄCEGO w trakcie pracy na bazie danych poza aplikacją.
7. Usuwanie awarii lub usterek spowodowanych przez użytkowników ZAMAWIAJĄCEGO, powstałych wskutek błędów proceduralnych na zatwierdzonych dokumentach lub danych źródłowych lub wykonania innych prac na rzecz Zamawiającego, po wykorzystaniu przez ZAMAWIAJĄCEGO przysługującego mu miesięcznego limitu godzin.
8. Usługi techniczne związane z dodatkowym sprzętem komputerowym.
9. Wizyty w siedzibie Zamawiającego wykonywane na zamówienie Zamawiającego;
10. Wykonywanie operacji na danych zgromadzonych w bazach Systemu;
11. Wykonywanie migracji danych do innych Systemów i nowych technologii;
12. Instalowanie i aktualizacja oprogramowania wewnętrznego (tzw. mikrokody, firmware) serwerów i urządzeń sieciowych powiązanych bezpośrednio z Systemem;
13. Inne usługi informatyczne wspomagające personel ZAMAWIAJĄCEGO.

**2.** ZAMAWIAJĄCY może złożyć WYKONAWCY pisemnie lub elektronicznie na wskazany adres e-mail wniosek o wykonanie usług dodatkowych. WYKONAWCA po otrzymaniu stosownego wniosku niezwłocznie oszacuje zakres koniecznych prac oraz dokona ich wyceny przedstawiając ZAMAWIAJĄCEMU ofertę obejmującą terminy realizacji usług dodatkowych, zakres prac oraz wynagrodzenie WYKONAWCY. ZAMAWIAJĄCY akceptując warunki przesłanej oferty złoży WYKONAWCY zamówienie na Usługi Dodatkowe zgodnie z przesłaną ofertą lub wynegocjuje korzystniejsze warunki realizacji zlecenia.

**3.** Tryb odbioru usług dodatkowych:

1. WYKONAWCA zgłasza ZAMAWIAJĄCEMU gotowość do dokonania odbioru zamówionych usług dodatkowych przedkładając do podpisania protokół odbioru;
2. ZAMAWIAJĄCY do 21 dni powinien podpisać protokół odbioru lub określić zastrzeżenia do przedmiotu odbioru;
3. W przypadku zgłoszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO zastrzeżeń do przedmiotu odbioru, WYKONAWCA po usunięciu zastrzeżeń ponownie zgłasza gotowość do dokonania odbioru zamówionych usług dodatkowych przedkładając do podpisania protokół odbioru;
4. Termin odbioru lub zgłoszenia zastrzeżeń nie powinien być dłuższy niż 21 dni roboczych od daty zgłoszenia przez WYKONAWCĘ usunięcia zastrzeżeń.

**4.** W przypadku wykonania modyfikacji Oprogramowania, WYKONAWCA z dniem zapłaty opłaty licencyjnej za daną modyfikację Oprogramowania, udziela ZAMAWIAJĄCEMU bezterminowej, niewyłącznej i nieprzenoszalnej licencji lub sublicencji na korzystanie z tej modyfikacji przez ZAMAWIAJĄCEGO w ramach przedsiębiorstwa ZAMAWIAJĄCEGO na polach eksploatacji określonych w licencji jaka została udzielona Zamawiającemu na podsystem (w ramach odrębnej umowy), a którego to podsystemu dana modyfikacja dotyczy. Wykonawca przekaże również majątkowe prawa autorskie do dokumentacji wytworzonej w związku z modyfikacją Oprogramowania na następujących warunkach:

1. WYKONAWCA oświadcza, iż przysługuje mu lub w chwili przekazywania ZAMAWIAJĄCEMU będzie mu przysługiwać całość autorskich praw majątkowych do dokumentacji wytworzonej w związku z modyfikacją Oprogramowania i jest on lub będzie uprawniony do dysponowania nimi, z uwzględnieniem zmian wprowadzonych w trakcie realizacji przedmiotu umowy
2. Z chwilą dokonania przez ZAMAWIAJĄCEGO odbioru dokumentacji, o których mowa w ust 4 litera a, na ZAMAWIAJĄCEGO przechodzi, bez konieczności składania w tym zakresie dodatkowego oświadczenia, w ramach wynagrodzenia umownego całość autorskich praw majątkowych dokumentacji, na opisanych w ust. 4 litera d niniejszego rozdziału polach eksploatacji.
3. Z chwilą dokonania przez ZAMAWIAJĄCEGO odbioru dokumentacji, o których mowa w ust 4 litera a na ZAMAWIAJĄCEGO przechodzi, bez konieczności składania w tym zakresie dodatkowego oświadczenia, w ramach wynagrodzenia umownego własność odpowiedniej ilości egzemplarzy dokumentacji oraz instrukcji obsługi, niezbędnych do prawidłowego korzystania z Systemu oraz prawo do zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich do dokumentacji.
4. Przejście autorskich praw majątkowych na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO do opisywanej dokumentacji obejmuje następujące pola eksploatacji:
	1. zwielokrotnianie poprzez wykonanie fotokopii, slajdów, reprodukcji instrukcji oraz dokumentacji dostarczonej w ramach przedmiotu zamówienia;
	2. wprowadzanie do pamięci komputera;
	3. ekspozycja;
	4. wielokrotne wykorzystywanie w celach związanych z funkcjonowaniem systemu;
	5. przetwarzanie;
	6. wprowadzanie zmian;
	7. publikowanie części lub całości.

**5.** WYKONAWCA w ramach wynagrodzenia umownego z chwilą wprowadzenia modyfikacji w kodzie poszczególnych aplikacji lub struktury baz danych, bez dodatkowego oświadczenia, udziela ZAMAWIAJĄCEMU licencji na korzystanie z Systemu we własnym imieniu i na własne potrzeby. Licencja obejmuje również wszelkie, dokonane przez WYKONAWCĘ w ramach obowiązków wynikających z umowy aktualizacje Systemu. Udzielona licencja uprawnia ZAMAWIAJĄCEGO do korzystania z Systemu na sprzęcie ZAMAWIAJĄCEGO na następujących polach eksploatacji:

1. wprowadzanie do pamięci komputera,
2. używanie w sieci wewnętrznej ZAMAWIAJĄCEGO dla potrzeb i w zakresie wspierania celów biznesowych ZAMAWIAJĄCEGO,
3. przetwarzanie i modyfikowanie kodu źródłowego Systemu przez ZAMAWIAJĄCEGO w przypadku upadłości lub zaprzestania działalności przez producenta i WYKONAWCĘ.
4. ZAMAWIAJĄCY ma prawo do bezpłatnego uruchamiania nieproduktywnych kopii zmodyfikowanego Oprogramowania do celów szkoleniowych oraz testowych.
5. ZAMAWIAJĄCY nie nabywa praw do wypożyczania, dzierżawienia, sprzedawania, użyczania lub przekazywania oprogramowania, kopii oprogramowania, materiałów towarzyszących lub praw wynikających z niniejszej umowy, o ile nie uzyskano pisemnej zgody WYKONAWCY.
6. ZAMAWIAJĄCY nie nabywa praw do trwałego lub czasowego zwielokrotniania oprogramowania, ani w całości, ani w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, z zastrzeżeniem prawa sporządzania kopii bezpieczeństwa i archiwalnych wyłącznie do celów bezpieczeństwa i archiwalnych, które nie mogą być używane równocześnie z oprogramowaniem.
7. Wartość licencji udzielonej na modyfikacje oprogramowania powstałe w ramach usług dodatkowych stanowić będzie 5 % wartości za wykonanie modyfikacji, o ile oferta nie stanowi inaczej.
8. Wraz z modyfikacjami podsystemów Systemu, do których majątkowe prawa autorskie przysługują Asseco Poland S.A. i Asseco Data Systems S.A. WYKONAWCA przekaże ZAMAWIAJĄCEMU kompletne kody źródłowe modyfikacji wskazanych podsystemów, z zastrzeżeniem możliwości ich wykorzystania wyłącznie w sytuacji określonej w ust. 5 litera c.
9. Zobowiązanie do udzielenia licencji/sublicencji na modyfikacje Oprogramowania dotyczy jedynie modyfikacji podsystemów (aplikacji użytkowych), do których Wykonawcy przysługują majątkowe prawa autorskie lub też posiada on stosowne licencje/sublicencje do podsystemów (aplikacji użytkowych) umożliwiające udzielenie licencji/sublicencji na jego modyfikacje, a w zakresie modyfikacji podsystemów lub oprogramowania producentów, które dystrybuowane jest w modelu pośredniczym (tj. modelu, w którym podmiot, któremu przysługują majątkowe prawa autorskie udziela licencji lub sublicencji bezpośrednio Zamawiającemu a Wykonawca jest jedynie pośrednikiem w sprzedaży tych licencji) Wykonawca dostarczy przedmiotowe modyfikacje wraz z licencjami tych producentów.

**PROCEDURA**

**USUWANIE AWARII INFRASTRUKTURY INFORMATYCZNEJ**

**W NAJKRÓTSZYM TECHNICZNIE MOŻLIWYM TERMINIE**

1. W przypadku usuwania poważnych awarii obejmujących infrastrukturę informatyczną, wymagających naprawy dłuższej niż 24 godziny, w szczególności: odzyskiwanie baz danych z kopii bezpieczeństwa, instalowanie i konfigurowanie serwerowych systemów operacyjnych oraz infrastruktury sprzętowej Wykonawca dokona szybkiego uruchomienia Systemu w oparciu o sprzęt dostępny Zamawiającemu oraz dokona instalacji i konfiguracji wraz z uruchomieniem Oprogramowania eksploatowanego na tym sprzęcie, wykonaniem backupów baz danych oraz aplikacji użytkowych i ich odtworzeniem oraz oddanie całości systemu do eksploatacji wraz z poprawnymi i aktualnymi bazami danych oraz aplikacjami użytkowymi.
2. Uruchomienie Systemu będzie polegać na:
3. uruchomieniu oprogramowania po dokonanej naprawie sprzętu wraz z poprawnymi i aktualnymi bazami danych oraz aplikacjami użytkowymi,

lub

1. realizacji rozwiązania zastępczego w oparciu o sprzęt dostępny Zamawiającemu oraz dokonanie instalacji i konfiguracji wraz z uruchomieniem oprogramowania eksploatowanego na tym sprzęcie wykonaniem backupów baz danych oraz aplikacji użytkowych i ich odtworzeniem oraz oddanie całości systemu do eksploatacji wraz z poprawnymi i aktualnymi bazami danych oraz aplikacjami użytkowymi.
2. Uruchomienie i oddanie do eksploatacji po awarii całości instalacji wraz z poprawnymi i aktualnymi bazami danych oraz aplikacjami użytkowymi nastąpi w najkrótszym technicznie możliwym terminie nie dłuższym niż 72 godziny (trzy doby). Prace będą prowadzone w sposób ciągły, a ZAMAWIAJĄCY będzie informowany o bieżącym postępie prac.
3. usługi serwisowe szybkiego uruchomienia będą odbierane przez Zamawiającego protokołami odbioru.
4. Koszty usługi szybkiego uruchomienia w przypadku awarii infrastruktury informatycznej Zamawiającego rozliczane będą według stawek ustalonych w umowie.
5. Warunki naprawy sprzętu nieobjętego gwarancją oraz sprzętu objętego gwarancją udzieloną przez podmioty inne niż WYKONAWCA

WYKONAWCA nie dokonuje napraw Sprzętu, a tylko nadzoruje ich wykonanie przez odpowiednie serwisy producentów po uprzednim zatwierdzeniu kosztorysu przez Zamawiającego.

1. Koszty związane z częściami użytymi do naprawy Sprzętu oraz wartość usług serwisu producenta ponosi Zamawiający z wyjątkiem sprzętu objętego gwarancją producenta.
2. po zakończeniu naprawy Wykonawca dokonuje ponownej konfiguracji naprawionego Sprzętu i uruchomienie oprogramowania Systemu wraz z aktualnymi i poprawnymi bazami danych.
3. Zamawiający nie zakłada wystąpienia poważnej awarii infrastruktury informatycznej. W przypadku jej wystąpienia rozliczenie nastapi według faktycznie przepracowanych osobodób. Dla oszacowania wartości całego zamówienia oraz porównania ofert Wykonawców przyjęto, że w ofercie Wykonawca poda ceną jednej osobodoby, a wartość zostanie wyliczona dla 3 osób pracujących po 72 godziny.

**WSPARCIE TECHNICZNE i ASYSTA PRZY EKSPLOATACJI SYSTEMU**

WYKONAWCA będzie wspierał technicznie i asystował, udzielał wskazówek, odpowiedzi na pytania, porad i konsultacji w trybie on - line przy eksploatacji Systemu telefonicznie lub osobiście przez konsultantów WYKONAWCY pracownikom ZAMAWIAJĄCEGO.

WYKONAWCA będzie sprawował wsparcie techniczne i asystę techniczną systemu w następującym zakresie :

1. nadzór nad poprawną pracą Systemu,
2. utrzymywanie spójności protokołów komunikacyjnych,
3. pomoc w konfiguracji stanowisk komputerowych użytkowników,
4. wykonywanie przeglądów technicznych i konserwacji Oprogramowania,
5. doradztwo w zakresie eksploatacji i rozbudowy Podsystemów,
6. periodyczne sprawdzanie logów systemowych AIX, WINDOWS SERVER i LINUX, biblioteki taśmowej, backupów baz danych i aplikacji użytkowych, macierzy dyskowej oraz baz danych Progress i Oracle, narzędzi programowych,
7. kontrola parametrów wydajnościowych serwerów,
8. diagnostyka i usuwanie przyczyn nieoptymalnej pracy Systemu, w szczególności systemów operacyjnych AIX, WINDOWS SERVER i LINUX oraz baz danych Progress i Oracle, narzędzi programowych, interfejsów łączących infrastrukturę objętą umową i pozostałą eksploatowaną w ZWiK Sp. z o. o. w Szczecinie,
9. diagnostyka i optymalizacja pracy systemu Windows na serwerach AOS dedykowanych DYNAMICS AX,
10. rekonfiguracja i nadzór nad poprawną pracą oprogramowania emulatorów terminali kolorowych UNIX-owych.
11. wszechstronne wsparcie techniczne i asysta oraz pomoc Działowi Informatyki Zamawiającego w eksploatacji Systemu w zakresie użytkowania i administrowania.
12. diagnozowanie i nadzorowanie napraw serwerów we współpracy z serwisami producentów,
13. doradztwo w zakresie eksploatacji i rozbudowy sprzętu serwerowego oraz infrastruktury teleinformatycznej.